



ورقة عمل

من الاغاثة الى الاستجابة والتعافي في نينوى

مؤسسات حكومية مستجيبة وملائمة
للخدمات التي يحتاجها المواطنون

اعداد:

منظمة السلام والحرية
مشروع قوة الأصوات

تموز 2024

من الاغائة الى الاستجابة والتعافي في نينوى

مؤسسات حكومية مستجيبة وملائمة للخدمات التي يحتاجها المواطنون

مقدمة

سعيًا الى خدمة محافظة نينوى وتقديمها، وتعزيز الثقة بين المواطنين والمؤسسات الحكومية، ودعمًا للحكومة المحلية في نينوى التي اصبحت مثالاً لسرعة التقدم من اجل التنمية والازدهار، وبهدف تحسين حالة حقوق المدنية المواطنين لاسيما للفئات الهشة، تسعى ولمزيد من التقدم منظمة السلام والحرية ضمن مشروعها قوة الاصوات الى تسليط الضوء على تحديات تقديم الخدمات للمواطنين بيسر وسلاسة تحفظ حقوق وكرامة وسلامة المواطنين، لاسيما الاكثر ضعفاً وهشاشة، وتضمن وصول ردود أفعالهم وتعليقاتهم بشفافية.

تلخص هذه الورقة مجموعة من المشاكل والتحديات التي تواجه الدوائر الحكومية في نينوى وتقدم مجموعة من التوصيات والحلول والبدايل المقترحة لمعالجتها، وتنقل اصوات المواطنين والموظفين لحلها.

منهجية العمل

شمل هذا العمل الدوائر المعنية بالتعويضات، وبعدد ١٦ دائرة، لأنها الاكثر اهمية بالنسبة لضحايا الارهاب، وبعد استحصال الموافقات اللازمة، تم استطلاع آراء قرابة ١٥٠ مواطن لاسيما من الفئات الهشة، وبعضهم موظفين، حول احتياجات عدد من الدوائر في نينوى، من خلال استطلاعات تسأل عن رحلة المراجع/ة داخل الدائرة اثناء ترويجه لمعاملة رسمية، وحاجة الموظفين لتسهيل العمل.

تحديات عامة تواجه دوائر محافظة نينوى

تعترض عمل المؤسسات العامة في محافظة نينوى عدد من التحديات يمكن تصنيفها وفق ما يلي :

اولا : تحديات البنى التحتية الملائمة في تلك المؤسسات عبر ما يلي :

* ضعف او غياب البيانات والاحصاءات والدراسات المتعلقة بالاداء وجودة الخدمات التي تقدمها دوائر محافظة نينوى.

* مباني ضيقة لا تستوعب اعداد المراجعين: خاصة في دوائر الاحوال المدنية ومؤسسة الشهداء، يؤدي ذلك الى التحرش، والى انتشار الامراض والابوئة، والى تجاوزات واسعة لكرامة وسلامة المواطنين.

* ضعف مراعاة ظروف البرد والحر والوقاية من الامراض والعدوى.

* ضعف في توضيح وشرح خطوات ترويج المعاملات وهيكلية الدائرة: تفتقر معظم الدوائر الى التنظيم الاداري لغرف استقبال المراجعين بطريقة علمية وفق معايير صحيحة لضمان حركة انسيابية سلسة لترويج المعاملات، لا توجد اسهم ولافتات توضيحية لخطوات اجراء المعاملة.

* البنايات لا تراعي احتياجات ذوي الاعاقة والمرضى والمسنين: تغيب عن تخطيط الدوائر مراعاة الاحتياجات الخاصة للمرضى والمعاقين والمسنين والنساء، عدم التسقيف وعدم الوقاية من برد الشتاء وحر الصيف، الدرج العالي، عدم توافر مرافق صحية، عدم توفر مقاعد للانتظار او نقصها، وغيرها من المخاطر وضعف في احترام الحق في السلامة للمواطنين واتاحة وصولهم للخدمات عند مراجعتهم الدوائر.

ثانيا : تحديات الموارد البشرية والمتخصصة وبناء القدرات الخاصة بالعمل وتتضح بما يلي:

* نقص الكوادر، كماً وتخصصاً: زخم كبير واعداد كبيرة من المواطنين تراجع دوائر الاحوال المدنية ومؤسسة الشهداء والتقاعد وبعض الدوائر الاخرى، وعدد الموظفين غير كافي لاستيعاب معاملات هذه الاعداد، كما ان نظام التوظيف دون وصف وظيفي يزيد من مشكلة ضعف مؤهلات الموظف للقيام بوظيفته بشكل سلس.

* نقص في تأهيل وتدريب الكوادر: بين الموظفون ضعف وقلة عدد التدريبات التي قدمت لهم لتأهيلهم للعمل الذي يكلفون به، ولا سيما في التعامل مع التكنولوجيا التي أصبحت مطلب أساسي لتخفيف اثار البيروقراطية.

* ضغط نفسي على الموظفين عند التعامل مع ضعف وعي بعض المواطنين حول الية العمل: حاجة كبيرة للموظفين بشكل عام لتقديم الدعم النفسي لهم، وخاصة عند اضطرارهم لارجاع معاملة لعدم استيفائها الشروط، وكثيراً ما يواجهون اتهامات من المواطنين، ماينعكس هذا الضغط احياناً على مواطنين اخرين، ويشكل مزيداً من العراقيل والاعباء، وحياناً انتهاكاً لحقوق الموظف وكرامته وسلامته، وكذلك كرامة المواطنين وسلامتهم.

ثالثاً : التحديات التقنية والتكنولوجية وهي تتمثل في المقام الاول بقلّة الاعتماد على التكنولوجيا والرقمنة كوسيلة تواصل فعالة لانجاز الخدمات المقدمة للفئات المستهدفة وكما يلي :

* التواصل المعقد بين الدوائر والمخاطبات الطويلة الامد:طالب العديد من مدراء الدوائر والموظفون بتوحيد او تقاطع البيانات لتسهيل الاجراءات الادارية وتجنب الوقوع في نقص المعلومات المطلوبة لاقام المعاملات بوقت اسرع، كذلك استخدام البريد اليدوي وضعف توافر وسائل نقل موظفي البريد يزيد من التعقيدات على الموظفين والمواطنين.

* ضعف التحول الرقمي: يطالب المواطنون بتخفيف معاناتهم عبر اعتماد اجراءات الكترونية مثل استخدام الكود بدلاً من طلب صحة صدور، تقاطع البيانات مع الدوائر الاخرى وتوحيدها، استخدام نظام الشاشات والارقام في تنظيم الطوابير والازدحامات، استخدام وسائل التواصل والتطبيقات الالكترونية للاعلانات وتقديم الطلبات.

* ضعف ادوات الشفافية والنزاهة، المواطن لا يعرف الية الشكوى: بين معظم المواطنين والمواطنات انهم لا يعلمون كيفية تقديم شكوى، وفي حال التقديم على صندوق الشكاوي فلا يعلمون ماهي الاجراءات اللاحقة، كما انهم لا يثقون بشكل كافي بالخطوط الساخنة، وتفتقر معظم الدوائر لانظمة شكاوي ومقترحات تناسب الفئات الهشة من المجتمع لاسيما النساء، كما ان المواطنين/ات كثيراً ما يتهمون الموظفين بالتعمد في العرقلة لضعف فهمهم لاليات العمل، مايتطلب شفافية اكثر بتوضيح الاجراءات الادارية للمواطن، واستخدام وسائل تتوافق مع مبدأ إتاحة الوصول للخدمة.

* نسبة من الموظفين غير مرحبين بالتحول الرقمي: مقاومة التغيير، وضعف المحفزات والتدريبات التي تشجع الموظفين على التحول الرقمي، والاعتماد على الاجتهادات الفردية دون نظام وسياسة خاصة للتحول الرقمي للدوائر، مع ضعف توافر الانترنت الكفوء ونقص كبير في اجهزة اللابتوب.

رابعاً : تحديات الموارد اللوجستية والمستلزمات الملائمة لتقديم الخدمات للفئات المستهدفة اذ تواجه العاملين/ات في تلك المؤسسات جملة من التحديات وكما هو مبين في ادناه :

* معظم المواطنين لا يعرفون الية الشكاوي، ولا توجد شفافية في ذلك: الاسلوب المعتمد في الغالب عند حدوث تظلم هو مراجعة المدير، وهي وسيلة غير متاحة لجميع المواطنين، وكذلك لا تتناسب مع المبادئ العامة في اليات الشكوى الفعالة، كالسرية والسلامة والشفافية وعدم الانحياز وغيرها.

* نقص القرطاسية: ذكر بعض الموظفين انهم يقومون احياناً بشراء الاقلام والاحتياجات الاخرى وكذلك اللابتوب من حسابهم الشخصي!!

* نقص الاثاث والاجهزة: تفتقر مكاتب التعويضات والعديد من الدوائر الى الاثاث او عدم ملائته من لابتوبات وكراسي ودواليب واجهزة عد المبالغ.

التوصيات وسبل الاستجابة والعمل والمقترحات الاجرائية والتنفيذية.

لا تكتفي الورقة بوصف التحديات فقط ، بل عملت على صياغة مقترحات وسبل استجابة عملية، وبالسماح لأصوات المواطنين، وتوصيات مقترحة من قبل مختصين للدوائر والمؤسسات المعنية وصناع القرار في الحكومة المحلية وتمثلت تلك الحلول والمقترحات بما يلي :

اولا : توصيات تحسين بيئة العمل الاداري والفني في المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات للمواطنين وذلك عبر تعزيز وتطوير اليات العمل حول تقييم الاحتياجات وتمثلت بما يلي :

١.انشاء الية تنسيق بين مديرية التخطيط والمتابعة/نينوى، واللجان العلمية في جامعات الموصل والحدانية ونيوى لتوجيه الدراسات العليا فيها الى تقييم احتياجات الدوائر الحكومية في نينوى وادائها الاداري وسبل تطويرها وتقديم التوصيات والاستشارات الساعية الى تحسين ادائها، عبر تحديث قائمة اسئلة ابحاث حول احتياجات الدوائر وتطويرها.

٢.تقوم دائرة الاحصاء في نينوى باجراء المسوحات اللازمة لمعرفة اعداد المعاملات المنجزة في الدوائر وبشكل مفصل لاعداد النساء والرجال لفهم اكثر مدى ملائمة القوانين والاجراءات الادارية للنساء لاسيما معيلات الاسر، واتخاذ الاجراءات اللازمة لذلك.

ثانيا : سبل الاستجابة التقنية الملائمة لتقديم الخدمات للفئات المستهدفة من المؤسسات العامة :

٣.اقامة دورات تدريبية مكثفة للموظفين تعنى بالتحول الرقمي، والتركيز على المهارات المطلوبة المعنية لإنهاء طلب صحة الصدور.

٤. يضع ديوان محافظة نينوى بالتعاون مع جامعة الموصل خطة لإنهاء شامل لطلب صحة الصدور لأي كتاب صادر في نينوى بعد عام ٢٠٢٦، وتخصيص كافة الامكانيات لذلك. عبر تخصيص مالي من موازنة تنمية الاقاليم لتوفير الموارد اللوجستية للقيام بهذه المهمة وتنفيذها .

٥.اعتماد نظام الكود QR من قبل كافة الدوائر في الكتب والوثائق الصادرة عنها، ليكون بديلاً عن طلب صحة الصدور، بعد ارشفة الكتب والوثائق الكترونياً ضمن قاعدة بيانات خاصة بالدائرة.

٦.يحدد مجلس المحافظة وبالتعاون مع دائرة الاتصالات ودائرة التخطيط الهندسي الميزانية اللازمة لتفعيل وتوفير منظومة انترنت سريعة جداً وبشبكات قوية ، لدوائر نينوى كافة.

٧.تفعيل التنظيم الالكتروني للطوابير في دوائر الاحوال المدنية ومؤسسة الشهداء، واعتماد انظمة يتم نشرها على مواقع التواصل لتخفيف الطوابير، كاستخدام جداول الحروف او المناطق، ومناقشة تخصيص ايام للنساء في حال يتطلب الامر في الدوائر المذكورة.

ثالثا : حلول لتحسين اليات التخطيط لتنمية الموارد البشرية والاستجابة لطبيعة الاحتياجات وتوزيعها على الدوائر والمؤسسات ضمن نطاق الحكومة المحلية في نينوى :

٨.تقوم دائرة التخطيط والمتابعة/نينوى بتشكيل لجنة متابعة مختصة بتنظيم الغرف في الدوائر وتوزيع الموظفين لضمان انسيابية حركة معاملات المواطنين لمكاتب التعويضات وبقية الدوائر في المحافظة.

٩.يحدد مجلس المحافظة الاعداد المطلوبة من الموظفين لكل دائرة، ليخصص تعيينات وفق المتطلبات مع الحرص التام على تحديد الوصف الوظيفي والمؤهلات المطلوبة لكل وظيفة.

١٠.يقوم ديوان محافظة نينوى بتقييم الموظفين بشكل خاص لتحديد التدريبات والقدرات والمهارات التي هم بحاجة لبنائها للتعامل مع القوانين والتعليمات وانفاذها ضمن اختصاصاتهم.

١١. يحدد مجلس المحافظة وفق الدراسات التي تقدمها الجامعات وكذلك المراكز البحثية ودائرة التخطيط الهندسي وغيرها من المؤسسات المعنية بتحديد الميزانية اللازمة لتغطية احتياجات الاثاث والقرطاسية والاجهزة للدوائر.
١٢. تقوم كل وحدة حكومية بتخطيط بنائها ووضع اللوائح التعريفية وخطوات اجراء المعاملة والاوراق المطلوبة ومخططات الدوائر لتسهيل وصول المواطنين للمعلومات.
١٣. تقدم دائرة المباني مقترح مشروع تطوير واقع مباني دوائر محافظة نينوى كافة وخاصة مؤسسة الشهداء ووحدات الرعاية الاجتماعية والتقاعد.
- رابعاً : تحسين سبل الاستجابة عبر بناء قدرات الدعم النفسي والاجتماعي لمقدمي الخدمات والفئات المستهدفة من تلك الخدمات :
١٤. انشاء الية تنسيق بين جامعة الموصل وجامعة الحمدانية ودائرة الصحة وبدعم مالي من قبل ديوان المحافظة لإقامة ورش وأنشطة دعم نفسي للموظفين في مختلف الدوائر، والتركيز على موضوع العناية النفسية الذاتية.
١٥. ان يراعي مجلس المحافظة ضمن خطة التعيينات الحاجة الى تعيين نساء وتعيين ذوي اعاقة في الدوائر لاسيما الرعاية الاجتماعية كونهم اقرب الى الفئات الهشة واكثر فهماً لمعاناتهم.
١٦. تشكيل لجان معنية بمراقبة الطوابير وحماية المواطنين والمواطنات من التحرش والتعرض للاهانة، وتفعيل اليات الشكاوي عبر وسائل التواصل الاجتماعي وصناديق الشكاوي والخطوط الساخنة مع مراعاة مبادئ الشفافية والسرية واتاحة الوصول.
١٧. اعتماد نظام الرقم ٢ لذوي الاعاقة في كافة الدوائر، اي ان ذوو الاعاقة لديه الحق في عدم الوقوف في الطابور وان يكون المراجع التالي حال وصوله للطابور.
- خامساً : توصيات لخطة العمل الاعلامي :
١٨. تقوم الاقسام الاعلامية في الدوائر كافة، وبالتعاون مع القنوات التلفزيونية المحلية في نينوى، بتصميم مقاطع فيديو تثبت في صفحاتهم على وسائل التواصل الاجتماعي وفي القنوات التلفزيونية توضح خطوات اجراء المعاملة وشرحها بشكل مبسط لضمان وصولها وفهمها لمختلف شرائح المجتمع، وكذلك توضيح الاخطاء الشائعة.

ملحق ١

يتضمن تصميم مركز متكامل للخدمات العامة إنشاء تخطيط وآلية تعمل على تبسيط العمليات وتعزيز الكفاءة وزيادة رضا المواطنين. وإليك نهجاً شاملاً:

مقترح تصميم تخطيطي لصالات تقديم الخدمات

١) منطقة الدخول والترحيب.

- * مكتب الاستقبال: مكتب استقبال مزود بموظفين لتوجيه الزوار.
- * كشك المعلومات: أكشاك الخدمة الذاتية التي توفر معلومات حول الخدمات.

٢) مناطق الخدمة

- * منطقة الخدمات العامة: للاستفسارات والمعاملات الشائعة مثل إصدار الهوية ودفع الفواتير وما إلى ذلك.
- * منطقة الخدمات المتخصصة: مناطق منفصلة للخدمات الأكثر تعقيداً مثل تسجيلات الأعمال والخدمات الاجتماعية والمساعدة القانونية.

٣) منطقة الانتظار

- * مقاعد مريحة: منطقة جلوس واسعة مع كراسي مريحة.
- * لوحات العرض الرقمية: تعرض حالة الانتظار الحالية وأوقات الانتظار المقدرة.
- * محطات Wi-Fi والشحن: تأكد من بقاء المواطنين على اتصال أثناء الانتظار.

٤)غرف الاستشارة

* غرف خاصة للمناقشات السرية أو المشاورات مع المسؤولين.

* مجهزة بالتكنولوجيا اللازمة لمعالجة الوثائق وعقد مؤتمرات الفيديو إذا لزم الأمر.

٥)منطقة الخدمة الذاتية (اختيارية حسب طبيعة عمل الإدارة)

* أجهزة حاسوب وأجهزة لوحية لتمكين المواطنين من الوصول إلى الخدمات الإلكترونية أو ملء النماذج أو التحقق

من حالة طلباتهم.

٦)منطقة لعب الأطفال

* منطقة آمنة وجذابة لإبقاء الأطفال مشغولين أثناء قيام الوالدين بمهامهم.

٧)مميزات إمكانية الوصول

* المنحدرات والمصاعد ولافتات برايل لضمان وصول جميع المواطنين إلى المنشأة، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة.

آلية العمل

١)منصة رقمية متكاملة.

* الوصول الموحد للبوابة: منصة رقمية موحدة حيث يمكن للمواطنين الوصول إلى جميع الخدمات وحجز المواعيد

وتتبع التقدم.

* حسابات المستخدمين: تسجيل دخول آمن للخدمات الشخصية وحفظ التقدم.

٢)نظام إدارة قائمة الانتظار.

* نظام الرموز الرقمية: يحصل المواطنون على الرموز الرقمية عند وصولهم، والتي يتم تعقبها على لوحات العرض.

* تنبيهات الرسائل القصيرة/البريد الإلكتروني: إشعارات لإبلاغ المواطنين بحالة قائمة الانتظار ووقت الانتظار المتوقع

(اختياري).

٣)طاقم التدريب الشامل

* يتم تدريب الموظفين على التعامل مع أنواع متعددة من الاستفسارات والخدمات، مما يقلل من حاجة المواطنين

لزيارة مكاتب متعددة.

٤)نظام الملاحظات

* الاستطلاعات وصناديق الاقتراحات: جمع الملاحظات بشكل منتظم من خلال الاستطلاعات الرقمية وصناديق

الاقتراحات المادية.

* التعليقات في الوقت الفعلي: أجهزة لوحية عند نقاط الخروج للحصول على تعليقات فورية حول تجربة الخدم

(اختياري).

٥)التعاون مع الجهات الحكومية

* التنسيق بين الإدارات: تبادل البيانات والتنسيق بسلاسة بين مختلف الإدارات الحكومية لتسريع تقديم الخدمات.

* تحديثات منتظمة: تحديثات وتحسينات مستمرة بناءً على تحليلات البيانات وتعليقات المواطنين.

تعزيز رضا المواطن

١)الكفاءة والسرعة.

* تحسين العمليات: القيام وبشكل دوري بمراجعة العمليات وتحسينها بانتظام لتقليل أوقات الانتظار وتعزيز سرعة

تقديم الخدمة.

* المعلومات في الوقت الفعلي: توفير معلومات دقيقة وفي الوقت الفعلي لإدارة التوقعات.

٢)الشفافية والتواصل

* الاتصال الواضح: لافتات وتعليمات واضحة في جميع أنحاء المنشأة.

* تحديثات منتظمة: إبقاء المواطنين على علم بحالة خدمتهم وأي تأخير.

٣) الراحة والملاءمة

* وسائل الراحة: توفير دورات مياه نظيفة، وموزعات مياه، وربما مقهى أو آلات بيع.

* المرافق الملائمة للأطفال: ضمان قدرة العائلات على إدارة زيارتهم بشكل مريح.

٤) التخصيص والدعم

* الدعم المخصص: موظفون أو مساعدون رقميون لمساعدة المواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة أو الاستفسارات المعقدة.

* خدمات المتابعة: متابعة ما بعد الزيارة لضمان الحل والرضا.

هذه تكون من مخرجات الاجتماع يوم ١٠ تموز وترسل على شكل ورقة عمل منفصلة لاختذ الموافقات بشأن

اعتمادها .

ملحق ٢

منهاج التدريب

لإعداد الموظفين للتفاعل وجهًا لوجه مع الزبائن في مركز متكامل للخدمات العامة، من الضروري توفير تدريب شامل يغطي جوانب مختلفة من خدمة الزبائن والتواصل وحل المشكلات والمهارات التقنية. فيما يلي بعض الدورات التدريبية الموصى بها:

١) التميز في خدمة الزبائن

* تركيز الدورة: أساسيات خدمة الزبائن، وفهم احتياجاتهم، والتعامل مع الشكاوى، وتجاوز توقعاتهم.

* المهارات الأساسية: التعاطف والاستماع النشط والتواصل الفعال وحل المشكلات.

٢) مهارات الاتصال الفعال

* تركيز الدورة: تقنيات الاتصال اللفظي وغير اللفظي، والوضوح والإيجاز، والاستماع النشط، وتكييف أساليب الاتصال

مع الزبائن المختلفين.

* المهارات الأساسية: التعبير الواضح والوعي بلغة الجسد والتواصل بين الأشخاص.

٣) تقنيات حل النزاعات وتهدئة التصعيد

* تركيز الدورة: تحديد النزاعات المحتملة، واستراتيجيات خفض التصعيد، وإدارة المحادثات الصعبة، والحفاظ على

رباطة الجأش تحت الضغط.

* المهارات الأساسية: إدارة الصراعات والتفاوض وإدارة الضغوط.

٤) الحساسية الثقافية والوعي بالتنوع

* تركيز الدورة: فهم الاختلافات الثقافية، وتعزيز الشمولية، واحترام التنوع، وتقديم خدمة عادلة لجميع المواطنين.

* المهارات الأساسية: الكفاءة الثقافية والتعاطف والتواصل الشامل.

٥) المهارات الفنية ومحو الأمية الرقمية

* تركيز الدورة: الكفاءة في استخدام الأنظمة والمنصات الرقمية المستخدمة في الشباك الواحد، وإدخال البيانات،

والوصول إلى الموارد عبر الإنترنت.

* المهارات الأساسية: معرفة القراءة والكتابة باستخدام الحاسوب، والإلمام بتطبيقات البرامج، واستكشاف الأخطاء

وإصلاحها الأساسية.

٦) معرفة الخدمات العامة واللوائح

* تركيز الدورة: فهم شامل للخدمات المقدمة واللوائح والسياسات والإجراءات ذات الصلة.

* المهارات الأساسية: الخبرة الموضوعية والمعرفة الإجرائية ونشر المعلومات.

٧) إدارة قائمة الانتظار وتدفق الزبائن

* تركيز الدورة: الإدارة الفعالة لقوائم انتظار المواطن، باستخدام أنظمة إدارة قوائم الانتظار، وتحسين تقديم الخدمات.

* المهارات الأساسية: إدارة الوقت والمهارات التنظيمية والكفاءة.

٨) التنمية الشخصية والذكاء العاطفي

* تركيز الدورة: الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتحفيز، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية.

* المهارات الأساسية: الذكاء العاطفي، وتحسين الذات، والمرونة.

٩) التدريب على الصحة والسلامة

* تركيز الدورة: ضمان بيئة آمنة لكل من الموظف والمواطن، والإسعافات الأولية، وإجراءات الطوارئ، وبروتوكولات

السلامة في مكان العمل.

* المهارات الأساسية: الوعي بالسلامة والإسعافات الأولية والاستجابة لحالات الطوارئ.

١٠) جمع الملاحظات وتحليلها

* تركيز الدورة: تقنيات جمع تعليقات المواطن وتفسير بيانات التعليقات واستخدامها لتحسين الخدمات.

* المهارات الأساسية: تصميم الاستطلاع وتحليل البيانات والتحسين المستمر

تقدم على اساس مقترحات تدريب وعمل بناء قدرات شامل لموظفي الخدمة العامة في المؤسسات الحكومية وتعد من شروط الترفيع والترقية الوظيفية

أصوات مواطنين ومواطنات

من ذوي الاحتياجات - ٥١ سنة / حي الإنتصار .

« لم أجد مكان للراحة مخصص في الدائرة حيث ان الانتظار حالنا حال من هم ليسوا معاقين ، ننتظر معهم ومتعب جدا ان اقف في الزحام مع الناس وانا معاقة، ارجو توفير وسائل الراحة جميعها التي تعيننا على كسب حقوقنا، واثمنى من هذه الدوائر ان تكون ذا تعامل جدي إنساني معنا فحزن الإعاقة بحد ذاته ألم مرير لنا فكيف ونحن نكابد تعب الحصول على إعانة بسيطة لنا، وأريد ان تكون دوائر نموذجية يقتدى بها من قبل دول العالم كله وان يتم تعيين معاق في هذه الدائرة من اصحاب المهارات ليكون هناك شخص يعرف حقا هذه المعاناة»

من ذوي الاحتياجات ٤٥ سنة، من ايمن الموصل.

«كان تعامل الموظفين معي محترم جداً، واجابونا على اسئلتنا، وكوني معاق فقد نزل اليه الموظف من الطابق الثاني لأخذ بصمتي، ولكن البناية غير جيدة، تفتقر الى الصحيات والى المقاعد»

أرملة، ٤١ سنة، حي العامل.

«تعرضت الى التحرش مرات عدة، رغم اني من ضحايا الارهاب، وكلما كان يحدث هذا معي فإنه يؤدي بي الى تعب نفسي ويرهقني حيث ابقى طريحة الفراش لأيام ولا استطيع عمل اي شي، هل هناك فائدة من الشكوى اذا اشتكيت! وهل ستختفي هذه الظاهرة، لا اعرف كيف اقدم الشكوى لكن كنت احاول ان اقدمها الى المدير، طلبني الوحيد الرأفة بالنساء فقط والإهتمام بنا خاصة نحن عوائل الضحايا قدمنا اولادنا للوطن وهنا تلقينا الرد من هذا الوطن ، انا لا استطيع ان اقترح شي على الدولة ودوائرها لكن ان تكون بموقف رأفة ورحمة بنا»

أحد الموظفين في نينوى.

« بقسمي المفروض خلال أسبوع انجز ٢٥٠ معاملة بينما بالحقيقة ما انجز ٥ الى ٦ معاملات بالشهر بسبب الموافقات الامنية وقلّة عدد الموظفين، من حق المواطن ان يشترك ولا يوجد تواصل الكتروني، لازم الصادرة والواردة يروح ويجي بإيده هذا بما يخص الدائرة /اما بالنسبة لنا كموظفين ابسط شي قطع أراضي ما محصلين، دوماً نقدم طلب بكل احتياجات الدائرة لكن غالباً لا يوجد استجابة»

أحد الموظفين في نينوى.

« ضغوطات نفسية نتعرض لها نحن الموظفين، يجي المراجع يصيح يريد كلشي بسهولة يمي ويقول انا جاي من طرف فلان، وحدة من المعاناة يجي مو الشخص المعني بالمعاملة بل صديقه او ابن عمه ولا يملك المعلومات الكافية بالاخص اذا كان طريقه بعيد ما اقدر ارجعه، ابسط شي يجيني مراجع قضائه بعيد وجايب احد من اقاربه او امرأة معاناتها يرثي لها، فما عندي صلاحيات! وما اريد ارجعه!!.....»

من الاغاثة الى الاستجابة والتعافي في نينوى

مؤسسات حكومية مستجيبة وملائمة للخدمات التي يحتاجها المواطنون



WWW.PFO-KU.ORG